

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

Készítette a BISZ Zrt.

Az utolsó módosítás dátuma: 2017. január 2.

Dokumentum verzió: v8



Tartalomjegyzék

1	Bevezetés.....	3
2	Panaszkezelési eljárás.....	3
2.1	KHR-ben és KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás.....	3
2.2	BISZ Zrt. működésével kapcsolatos panasz.....	5
2.2.1	BISZ Zrt. működésével kapcsolatos szóbeli panasz kezelése.....	5
2.2.2	BISZ Zrt. működésével kapcsolatos írásbeli panasz kezelése.....	5
3	BISZ Zrt. elérhetősége, a tájékoztatási szolgálat nyitvatartási ideje.....	6
4	Jogorvoslat.....	6
4.1	Jogorvoslati lehetőségek.....	6
4.2	Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége.....	7
5	Panasznyilvántartás.....	7

1 Bevezetés

A BISZ Központi Hitelinformációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BISZ Zrt.) a jelen Panaszkezelési szabályzat szerint fogadja és kezeli:

1. Egyrészt a Központi Hitelinformációs Rendszerben (KHR) nyilvántartott személyek¹ adataival kapcsolatos kifogásokat. A Központi Hitelinformációs Rendszerben nyilvántartott referenciaadatokat², a *Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (Khrtv.)* előírásainak megfelelően, a Referenciaadat-szolgáltatók³ adják át a KHR-nek.
2. Másrészt a Központi Nyilvántartásban nyilvántartott (KNY) nyilatkozattevő személyek⁴ adataival kapcsolatos kifogásokat. A Központi Nyilvántartásban nyilvántartott nyilatkozat⁵ és nyilatkozatadatokat⁶ a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény – 2014. 10. 01-től hatályos – XII/A „EGYES FIZETÉSI SZÁMLÁKHOZ TETT NYILATKOZATOK KÖZPONTI NYILVÁNTARTÁSI RENDSZERE” fejezete alapján a Nyilatkozatadat-szolgáltatók⁷ (bank, takarékszövetkezet) adják át a KNY-nek.
3. Továbbá a BISZ Zrt. működésével kapcsolatos (társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó) panaszokat.

A jelen szabályzatban megfogalmazottak a *hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.)*, a *Khrtv. rendelkezéseinek*, a *Magyar Nemzeti Bank elnökének a pénzügyi szervezetek panaszkezelésre vonatkozó 28/2014. (VII.23.) számú MNB rendelete*, illetve a *435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben* foglaltakkal összhangban készültek.

A panaszt benyújtó személy adatait az *információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)* rendelkezéseinek megfelelően kezeljük. Az adatok kezelési módját adatkezelési tájékoztatóban tesszük közzé, amely letölthető a www.bisz.hu honlapról.

2 Panaszkezelési eljárás

A panasz/ kifogás kivizsgálása ingyenes, ezért költségtérítés nem számolható fel.

2.1 KHR-ben és KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás

A nyilvántartott személy, a KHR-ben nyilvántartott referenciaadatainak kezelése miatt, a Khrtv. alapján kifogással

¹**Nyilvántartott személy:** A Panaszkezelési szabályzat vonatkozásában olyan természetes személy, akinek referenciaadatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás kezeli.

² **Referenciaadat:** bármely olyan adat, ideértve a nyilvántartott személy személyi azonosító adatait is, amelyet a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a Khrtv. alapján kezelhet.

³ **Referenciaadat-szolgáltató:** azok a hazai pénzügyi intézmények, amelyek szolgáltatási tevékenységük révén (hitel- és kölcsönnyújtás, lízingszolgáltatás, kezesség és bankgarancia vállalás, elektronikus pénz és készpénz helyettesítő eszközökkel kapcsolatos szolgáltatásnyújtás, jelzálog-, értékpapír- és közraktár hitelezés, stb.) a KHR-hez csatlakozni kötelesek.

⁴ **Nyilatkozattevő:** az a fogyasztó, aki a nyilatkozatot, illetve visszavonó rendelkezést tett, akkor is, ha nevében meghatalmazott járt el.

⁵ **Nyilatkozat:** a nyilatkozattevő által tett, a Pft. 36/A. § (4) bekezdés c) pontja szerinti nyilatkozat

⁶ **Nyilatkozatadat:** a Pft. 62/F. § (3) bekezdése szerinti adatok

⁷ **Nyilatkozatadat-szolgáltató:** az a pénzforgalmi szolgáltató, amely a nyilatkozattevőnek azt a fizetési számláját vezeti, amelynek tekintetében a nyilatkozattevő nyilatkozatot vagy visszavonó rendelkezést tett



BISZ

BISZ Zrt.
H-1205 Budapest,
Mártonffy u. 25-27.
06 1 421 2505
www.bisz.hu

élhet. Amennyiben az adatok kezelése nem a Khrtv.-ben meghatározottak alapján történt, kérheti a referenciaadat helyesbítését, illetve törlését. A kifogás benyújtható közvetlenül a Referenciaadat-szolgáltatónál vagy a BISZ Zrt.-n keresztül.

A KNY-el kapcsolatban, amennyiben valaki hibát talál a személyéről nyilvántartott adatokban, vagy az általa megtett nyilatkozatok, illetve visszavonó rendelkezések adataiban vagy érvényességében, akkor szintén kifogással élhet az érintett számlavezető Nyilatkozatadat-szolgáltatónál (bank, takarékszövetkezet), vagy pedig közvetlenül a BISZ Zrt.-nél.

A BISZ Zrt.-n keresztül benyújtott, nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás a Tájékoztatási Szolgálathoz kizárólag írásban, vagy személyesen behozott irat formájában nyújtható be, az alábbi elérhetőségen:

> **Cím: BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.**

A kifogás az alábbi tartalmi követelményeknek kell, hogy megfeleljen:

- a) a kifogást benyújtó személy születési családi neve;
- b) a kifogást benyújtó személy születési utóneve(i);
- c) a születés dátuma;
- d) a születés helye;
- e) anyja születési családi és utóneve(i);
- f) a kifogás (jogszerűtlenség) rövid leírása;
- g) az adatot rögzítő Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat - szolgáltató megnevezése;
- h) a kifogásolt szerződés azonosítója; (KHR-el kapcsolatos kifogás esetén)
- i) a kifogást benyújtó személy sajátkezű aláírása,
- j) két tanú neve, állandó lakhelyének címe, személyazonosító igazolvány száma, és sajátkezű aláírása.

A kifogás benyújtható a BISZ Zrt. által ajánlott, kifogás bejelentő formanyomtatványokon is, mely letölthető az interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt.-nél személyesen, az ügyfélfogadó helyiségében.

Amennyiben a kifogást benyújtó személy meghatalmazott útján szeretne eljárni, úgy a meghatalmazásnak a *polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. tv.*-ben foglaltaknak kell megfelelnie. A BISZ Zrt. által preferált „*Meghatalmazás*” formanyomtatvány letölthető interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében.

A BISZ Zrt. a kifogás vizsgálatának megkezdéséről és annak eredményéről, a kifogást benyújtó személyt írásban tájékoztatja.

A KHR-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás megtételéhez szükséges információkhoz, Saját Hiteljelentés igénylésével, a KNY-ben nyilvántartott adatokkal kapcsolatos kifogás megtételéhez pedig Saját kp. nyilatkozatjelentés igénylésével lehet hozzájutni. A kifogás benyújtása előtt javasoljuk a nyomtatvány kérelmezését, bármely Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat-szolgáltatónál vagy a BISZ Zrt.-től közvetlenül.

A Saját Hiteljelentés és a Saját kp. nyilatkozatjelentés igényléséhez szükséges tartalmi követelményekről, a kérelmezésről, ügymenetről részletes tájékoztatást kaphat, ha a weboldalunkon (www.bisz.hu) megtekinti Üzletszabályzatunkat.

2.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos panasz

A BISZ Zrt. működésével kapcsolatban panasz tehető szóban és írásban.

2.2.1 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos szóbeli panasz kezelése

A BISZ Zrt. a szóbeli panaszt, ideértve a személyes megkeresést vagy a telefonon tett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Telefonon közölt panasz esetén a BISZ Zrt. biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A telefonon közölt panaszokat a BISZ Zrt. rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. A BISZ Zrt. a panaszt tevő kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá tértémesmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet.

Ha a panaszt benyújtó személy a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a BISZ Zrt. a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A BISZ Zrt. a jegyzőkönyv egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a panaszt benyújtó személynek átadja. A telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panaszra adott válasszal együtt a panaszt benyújtó személynek megküldi. Ebben az esetben a BISZ Zrt. a panaszra adott indoklással ellátott válaszát a közlést követő 30 napon belül küldi meg.

2.2.2 BISZ Zrt. működésével kapcsolatos írásbeli panasz kezelése

BISZ Zrt. működésére vonatkozó panasz megtehető írásban, vagyis beküldhető BISZ Zrt.-hez postai úton, telefaxon, elektronikus levél (e-mail) formájában, illetve a panaszt benyújtó személy behozhatja személyesen vagy más által átadott irat útján.

A panaszt benyújthatja a BISZ Zrt. által ajánlott „Panaszbejelentő” formanyomtatványon is, amely letölthető az interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról, illetve nyomtatott formában elérhető a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében.

A panaszlevélnek az alábbi tartalmi követelményeknek kell, hogy megfeleljen:

- a) a panaszt benyújtó személy neve;
- b) a panaszt benyújtó személy címe,
- c) a panaszt benyújtó személy telefonszáma,
- d) a panasz rövid leírása;
- e) a panaszt benyújtó személy sajátkezű aláírása,
- f) ha panasz alátámasztásához rendelkezésére áll irat, dokumentum, vagy egyéb bizonyíték, kérjük azok másolatát is csatolja.
- g) értesítés módja
- h) meghatalmazott útján eljáró személy esetében érvényes meghatalmazás

Abban az esetben, ha a panaszt benyújtó személy meghatalmazott útján szeretne eljárni, úgy a meghatalmazásnak a *polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. tv.*-ben foglaltaknak kell megfelelnie. A BISZ Zrt. által preferált „Meghatalmazás” formanyomtatvány letölthető interneten keresztül a BISZ Zrt. honlapjáról (<http://www.bisz.hu/dokumentumtar>), illetve nyomtatott formában elérhető személyesen a BISZ Zrt. ügyfélfogadó helyiségében.

BISZ Zrt. a panaszt kivizsgálja és a panasszal kapcsolatos, indoklással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül megküldi a panaszt benyújtó személynek.



BISZ

BISZ Zrt.
H-1205 Budapest,
Mártonffy u. 25-27.
06 1 421 2505
www.bisz.hu

3 BISZ Zrt. elérhetősége, a tájékoztatási szolgálat nyitvatartási ideje

> *Cím:* BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő - Péntek: 08:00 - 16:00

> *Telefonszám:* +36 (1) 421-2505

Hívásfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 20:00

Kedd - Péntek: 08:00 - 16:00

> *Levelezési cím:* BISZ Zrt., 1205 Budapest, Mártonffy u. 25-27.

> *Telefaxszám:* +36 (1) 421-2525

> *Elektronikus levelezési cím:* info@bisz.hu

4 Jogorvoslat

Amennyiben a kifogást/panaszt tevő személy nem ért egyet a BISZ Zrt. válaszával jogorvoslatra van lehetősége. A további fórumokon történő eljárás megindításának alapvető feltétele azonban, hogy a fogyasztó megkísérelje panaszügyének rendezését közvetlenül BISZ Zrt.-vel és/vagy a Referenciaadat vagy Nyilatkozatadat-szolgáltatóval.

4.1 Jogorvoslati lehetőségek

A BISZ Zrt. a panasz kivizsgálása után válaszlevélben tájékoztatni fogja a kifogást/panaszt benyújtó személyt, hogy panasa (vagy annak egyes részei), illetve a panaszkezelés milyen ügyet érintett. A kifogás/panasz elutasítása esetén a BISZ Zrt. a panaszügy tárgyát figyelembe véve, tájékoztatást nyújt a további jogorvoslati lehetőségekről.

Ha a panaszkezelés a *Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének* kivizsgálására irányult, és a BISZ Zrt.-hez benyújtott panasz elutasításra került, abban az esetben a panaszt tevő személy a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet.

Amennyiben panasa a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult, és a BISZ Zrt.-hez benyújtott panasz elutasításra került, abban az esetben a panaszt tevő személy saját döntése alapján a Pénzügyi Békéltető Testülethez vagy bírósághoz fordulhat.

Abban az esetben, ha a kifogást tevő személy, a KHR-ben nyilvántartott adatainak jogalapját kifogásolta és a vizsgálat elutasítással végződött, abban az esetben a kifogást benyújtó személy kizárólag a lakóhelye szerint illetékes helyi járásbírósághoz fordulhat.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben panaszügye a fent említett egyik pontba sem tartozik, akkor panaszával kapcsolatban további jogorvoslatra nincs lehetőség. További jogorvoslatra nincs lehetőség különösen, ha:

- > a BISZ Zrt. munkatársának udvariatlan magatartását kifogásolja, munkajogi következményekre tesz javaslatot,
- > a BISZ Zrt. munkaszervezési gyakorlatát kifogásolja,

A panasz elutasítása esetén, további eljárás kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi

beadvány) benyújtására rendszeresített formanyomtatványok letölthetők az MNB honlapjáról: <http://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz> vagy a BISZ Zrt. honlapjáról: <http://www.bisz.hu/kifogasok-kezelese> A formanyomtatvány elérhető a BISZ Zrt. székhelyén is. Külön kérése esetén a formanyomtatványt díjtalanul megküldjük az igénylő részére. Erre vonatkozó kérését a BISZ Zrt. elérhetőségeinek bármelyikén benyújthatja.

4.2 Jogorvoslattal kapcsolatban érintett szervek elérhetősége

> MNB- Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ

Levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf.: 777.
Telefon: 06-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/fogyasztovedelem

> Pénzügyi Békéltető Testület

Levelezési cím: H-1525 Budapest Pf. 172.
Telefon: 06-80-203-776
E-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu
web: www.mnb.hu/bekeltetes

> Bíróság

A területileg illetékes helyi járásbírósággal kell a kapcsolatot felvenni.

5 Panasznyilvántartás

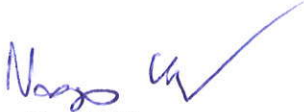
A BISZ Zrt. a panaszokról, valamint az azok rendelkezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- > a panaszt benyújtó nevét,
- > a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- > a panasz benyújtásának időpontját, módját,
- > a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- > az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- > a panasz megválaszolásának időpontja.

A BISZ Zrt. a panaszt és arra adott választ 5 évig őrzi meg.

Budapest, 2017. január 2.



Nagy Viktor
elnök-vezérigazgató

